



Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y
Protección de Datos Personales
Secretaría Ejecutiva
Dirección General de Tecnologías de la Información



Mesa de Servicio de la PNT



PMO-20-01-E01 Proceso para la generación y seguimiento de tickets en la Mesa de Servicio de la PNT

Fecha: 02/09/2021



Mesa de Servicio de la PNT

Control de Cambios

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0.1.	14/10/2020	Elaboración del documento
1.0.	02/09/2021	Actualización del documento



Mesa de Servicio de la PNT

Tabla de Contenido

Antecedentes	4
Objetivo del Proceso	5
A quien está dirigido el documento:	5
Pre-requisitos:	5
Roles involucrados:	5
Mapa del Proceso:.....	6
Narrativa del Proceso:.....	6



Mesa de Servicio de la PNT

Antecedentes

La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) es un instrumento que unifica y facilita el acceso a la información pública gubernamental; es una plataforma electrónica que permite cumplir con los procedimientos, obligaciones y disposiciones establecidas en las leyes en materia de transparencia, atendiendo a las necesidades de accesibilidad de los usuarios.

Mediante el comunicado INAI/242/21, del día 13 de julio de 2021, se notifica sobre la aprobación realizada por el Sistema Nacional de Transparencia (SNT), en su segunda sesión ordinaria del Consejo Nacional del SNT, de los nuevos **Lineamientos de la Funcionalidad, Operación y Mejoras de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)** y a su próxima entrada en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Dentro de estos lineamientos se hace mención a la Mesa de Servicio de la PNT, la cual tiene la función de proveer a los usuarios de los Organismos Garantes y de la Federación un punto central para recibir las solicitudes de soporte relativas a la Plataforma. La Mesa de Servicio permite registrar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte por medio de un número de ticket, generado a través del sitio <http://soportepnt.inai.org.mx/>.



Mesa de Servicio de la PNT

Proceso para la generación y seguimiento de tickets en la Mesa de Servicio de la PNT

Objetivo del Proceso

Que los usuarios designados para registrar algún requerimiento de soporte en la Mesa de Servicio de la PNT, puedan generar y dar seguimiento a los tickets digitales que levanten.

A quien está dirigido el documento:

Usuarios de los Organismos Garantes y la Federación designados para levantar y dar seguimiento a los requerimientos de Soporte de la PNT.

Pre-requisitos:

Estar dado de alta como usuario de la Mesa de Servicio de la PNT.

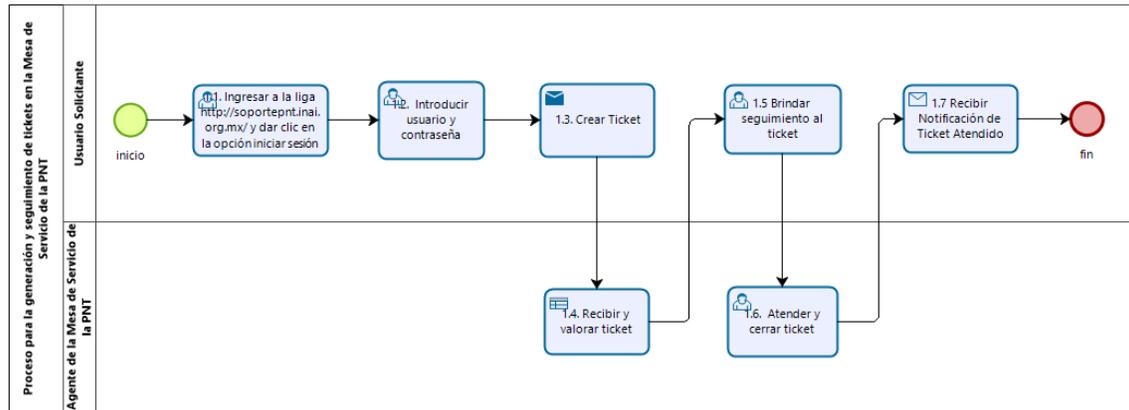
Para solicitar un usuario y contraseña para registrar tickets en la Mesa de Servicio de la PNT, se requiere enviar un correo electrónico a mesaserviciopnt@inai.org.mx, mediante el cual se requiera el alta de un nuevo usuario, acompañado del nombre de la cuenta, correo electrónico, organización y número de teléfono de contacto.

Roles involucrados:

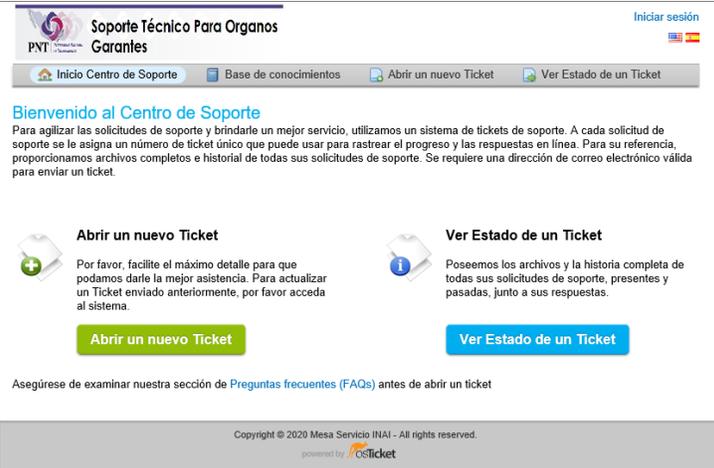
- Usuario solicitante
- Agente de la Mesa de Servicio de la PNT

Mesa de Servicio de la PNT

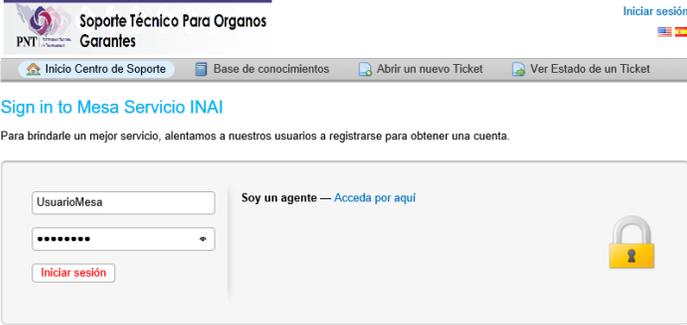
Mapa del Proceso:



Narrativa del Proceso:

Núm.	Responsable	Paso
1.	Usuario Solicitante	<p>INICIO DEL PROCESO</p> <p>Ingresar a la liga http://soportept.inai.org.mx/ y dar clic en la opción iniciar sesión</p> <p>1.1. A través de un explorador web (preferentemente Internet Explorer) el usuario ingresa a la liga http://soportept.inai.org.mx/</p> <p>1.2. En la página que se muestra a continuación, el usuario da clic en la opción Iniciar sesión</p>  <p>Asegúrese de examinar nuestra sección de Preguntas frecuentes (FAQs) antes de abrir un ticket</p> <p>Copyright © 2020 Mesa Servicio INAI - All rights reserved. powered by osTicket</p>

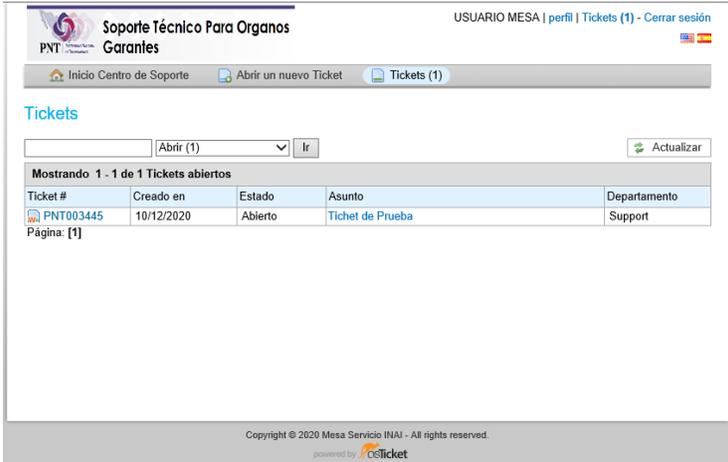
Mesa de Servicio de la PNT

<p>2.</p>	<p>Usuario solicitante</p>	<p>Introducir usuario y contraseña</p> <p>2.1. En la página que se muestra a continuación, el usuario captura su usuario y contraseña.</p>  <p>2.2. En caso de no contar con un usuario y contraseña de la Mesa de Servicio de la PNT, podrá solicitarla enviando un correo electrónico a anel.morales@inai.org.mx con copia a carlos.miranda@inai.org.mx.</p>
<p>3.</p>	<p>Usuario Solicitante</p>	<p>Crear Ticket</p> <p>3.1. En la página que se muestra a continuación captura la información solicitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tema de ayuda (aplicación de la cual solicita el soporte) • Resumen • Detalle del requerimiento • Estado del Organismo Garante o Federación

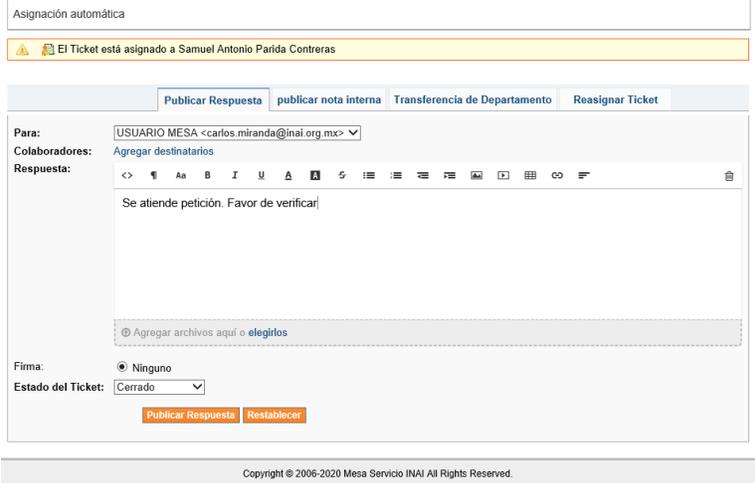
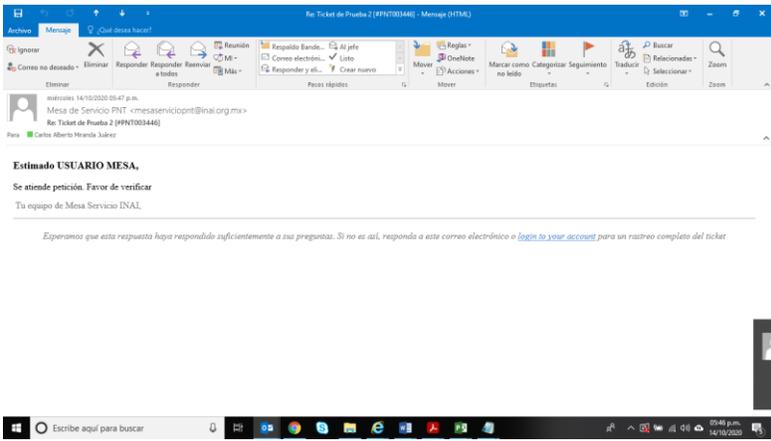
Mesa de Servicio de la PNT

		<p>Abrir un nuevo Ticket</p> <p>Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.</p> <p>Temas de ayuda: <input type="text" value="— Seleccione un tema de ayuda —"/></p> <p>Correo: carlos.miranda@inai.org.mx Cliente: USUARIO MESA</p> <p>Detalle del Ticket Por favor describa su asunto</p> <p>Resumen: <input type="text"/></p> <p>Detalle del requerimiento:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><small>⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos</small></p> </div> <p>Estado: <input type="text" value="— Seleccionar —"/></p> <p>3.2. Dar clic en la opción crear Ticket. 3.3. Se muestra la siguiente pantalla con la información resumen del ticket.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: right;">USUARIO MESA perfil Tickets (1) - Cerrar sesión</p> <p>Soporte Técnico Para Organos PNT Garantés</p> <p>Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Tickets (1)</p> <p>Ticket #PNT003445</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Estado del Ticket:</td> <td>Abierto</td> <td>Nombre:</td> <td>Usuario Mesa</td> </tr> <tr> <td>Departamento:</td> <td>Support</td> <td>Correo:</td> <td>carlos.miranda@inai.org.mx</td> </tr> <tr> <td>Creado en:</td> <td>10/12/2020 12:48 pm</td> <td>Teléfono:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estado:</td> <td>Federación</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Asunto: Ticket de Prueba</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <p>10/12/2020 12:48 pm USUARIO MESA</p> <p>Favor de borrar este ticket ya que únicamente de prueba</p> </div> <p>Escriba una respuesta</p> <p><small>Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *</small></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;"> <p><small><> B I U ↵</small></p> </div> </div> <p>3.4. El Ticket se ha creado por lo que ya no es necesario realizar acción alguna. Se puede cerrar la pantalla.</p>	Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Usuario Mesa	Departamento:	Support	Correo:	carlos.miranda@inai.org.mx	Creado en:	10/12/2020 12:48 pm	Teléfono:		Estado:	Federación		
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	Usuario Mesa															
Departamento:	Support	Correo:	carlos.miranda@inai.org.mx															
Creado en:	10/12/2020 12:48 pm	Teléfono:																
Estado:	Federación																	
<p>4.</p>	<p>Agente de la Mesa de Servicio de la PNT</p>	<p>Recibir y valorar ticket</p> <p>4.1. Se asigna automáticamente el ticket al Agente de la Mesa de Servicio de la PNT, de acuerdo al tema de ayuda (aplicativo) seleccionado.</p> <p>4.2. Se analiza el requerimiento enviado por el Usuario Solicitante y de acuerdo a la severidad y complejidad del ticket, se establece la prioridad de atención:</p>																

Mesa de Servicio de la PNT

		<div style="background-color: #2c5e8c; color: white; text-align: center; padding: 5px;">SEVERIDAD</div> <p>ALTA (prioridad 1) El sistema no puede operar o alguno de sus módulos impide que el proceso siga su marcha y/o corresponde a un cambio normativo que tiene que atenderse en máximo de 2 días.</p> <p>MEDIA (prioridad 2) El sistema mostró una falla grave, pero se puede seguir operando y no se detiene la operación y/o corresponde a un cambio normativo que tiene que atenderse en máximo 10 días.</p> <p>BAJA (prioridad 3) El sistema tiene problemas mínimos que no detienen ni afectan la operación del mismo.</p>										
<p>5.</p>	<p>Usuario Solicitante</p>	<p>Brindar seguimiento al ticket</p> <p>5.1. A través del sitio http://soportepnt.inai.org.mx/, iniciando sesión con su usuario y contraseña de la Mesa de Servicio de la PNT, se podrá dar seguimiento a todos los tickets que haya generado por medio de la Mesa.</p> <div data-bbox="639 1113 1367 1575" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p>The screenshot shows the 'Soporte Técnico Para Organos Garantes' interface. It includes a search bar with 'Abrir (1)' and a 'Ir' button, and an 'Actualizar' button. Below is a table of open tickets:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ticket #</th> <th>Creado en</th> <th>Estado</th> <th>Asunto</th> <th>Departamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PNT003445</td> <td>10/12/2020</td> <td>Abierto</td> <td>Ticket de Prueba</td> <td>Support</td> </tr> </tbody> </table> <p>Página: [1]</p> </div> <p>5.2. Podrá ver y comentar el detalle de cada ticket dando clic en el número de ticket.</p>	Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento	PNT003445	10/12/2020	Abierto	Ticket de Prueba	Support
Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento								
PNT003445	10/12/2020	Abierto	Ticket de Prueba	Support								
<p>6.</p>	<p>Agente de la Mesa de Servicio de la PNT</p>	<p>Atender y cerrar ticket</p> <p>6.1. Se realiza la atención del requerimiento señalado en el ticket. 6.2. Se captura la respuesta del ticket y se cambia el estado de ticket a Atendido.</p>										

Mesa de Servicio de la PNT

		
<p>7.</p>	<p>Usuario Solicitante</p>	<p>Recibir Notificación de Ticket Atendido</p> <p>7.1. Recibe vía el correo electrónico registrado en la Mesa de Servicio de la PNT, correo electrónico de la Mesa de Servicio PNT, mesaserviciopnt@inai.org.mx, indicando que el Ticket ha sido Atendido.</p>  <p>7.2. A través del http://soportepnt.inai.org.mx/, iniciando sesión con su usuario y contraseña de la Mesa de Servicio de la PNT, se podrá brindar algún comentario adicional a la atención del Ticket.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>